

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Penerimaan Negara yang sangat berpengaruh untuk pelaksanaan dan pengembangan nasional dan bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat salah satunya adalah Pajak. Pemerintah juga menggunakan pajak untuk mendapatkan penerimaan, baik secara langsung maupun tidak langsung dari masyarakat untuk pembangunan negara. Pengertian Pajak dalam (Jatmiko, 2006) yaitu “Sumber pasti yang memberikan kontribusi dana kepada Negara dari perilaku kegotongroyongan masyarakat dalam pembiayaan Negara”. Pajak yang mempunyai peranan penting dalam penerimaan negara adalah pajak bumi dan bangunan.

Dalam pelaksanaan pembangunan Negara membutuhkan biaya yang cukup besar untuk pembangunan Negara. Maka pemerintah harus tegas bijaksana untuk mengelola setiap penghasilan yang diterima oleh Negara. Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) merupakan salah satu kendala yang menghambat keefektifan pengumpulan pajak. Persoalan yang sejak dulu ada diperpajakan merupakan persoalan tentang kepatuhan perpajakan. Wajib pajak melakukan berbagai tindakan untuk dapat mengurangi beban pajaknya, karena dapat dipahami bahwa wajib pajak tidak secara sukarela membayar beban pajaknya (Alm dan Torgler, 2011). Tindakan tersebut dikelompokkan pada penghindaran pajak dan penggelapan pajak. Wajib pajak selalu berusaha dalam mengurangi pajaknya yang akan dibayar dengan cara melihat celah merupakan penghindaran pajak, sedangkan jika Wajib pajak selalu berusaha dalam mengurangi

pajaknya yang akan dibayar dengan melanggar yang sudah ditetapkan pada perpajakan merupakan penggelapan pajak.

Pemerintah Indonesia mulai menerapkan reformasi dibidang perpajakan secara menyeluruh pada awal tahun 1983. Oleh karena itu, sejak awal tahun 1983 Indonesia mulai menerapkan sistem yang wajib pajak mempunyai hak dalam perhitungannya sendiri besaran beban pajaknya yang harus dibayarkan dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan yang ditetapkan. (Darmayanti, 2007 dalam Mustikasari, 2007) menyatakan bahwa system perhitungan sendiri (*self assessment*) ditetapkan jika pada suatu Negara kondisi kepatuhan sukarela pada diri telah terbentuk pada setiap masyarakat. Untuk melaksanakan kewajiban wajib pajak dapat dilaksanakan dengan baik dan benar pada penerapan system perhitungan sendiri adalah dengan memberikan pengertian tentang pajak, pelayanan pajak, dan pengawasan perpajakan. Kepatuhan sukarela Wajib pajak didalam melaksanakan kewajiban dan haknya di sector perpajakan akan meningkat, jika ketiga fungsi dapat dilaksanakan secara baik dan benar.

Dilihat dari sisi wajib pajak, (Mardiasmo, 1997) mengatakan alasan orang kurang antusias dalam membayar pajak (kurang patuh pajak) ialah karena kurangnya pengetahuan tentang pajak. Secara teoritis banyak masyarakat yang tidak mengetahui pentingnya membayar pajak untuk pembangunan negara, maka dibutuhkanlah pengetahuan tentang hal tersebut. Banyak faktor yang mempengaruhi sikap dan perilaku wajib pajak, salah satu factor yang mempengaruhinya yaitu demografi. Literature perpajakan menyimpulkan hasil penelitian bahwa demografi berkorelasi dengan kepatuhan perpajakan, seperti status pernikahan, tingkat pendidikan, umur, jenis kelamin, jenis pekerjaan, dan tingkat penghasilan. Dalam hal menyusun tehnik agar meningkatnya

kepatuhan WP, maka pemahaman mengenai hubungan korelasi demografi dengan kepatuhan perpajakan sangat penting, meskipun belum diketahui alasan yang tepat untuk berkorelasi.

Menurut (Hungu, 2007) jenis kelamin (seks) yaitu “Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seseorang lahir”. Perbedaan biologis dan fungsi biologis laki-laki dan perempuan tidak dapat diganti diantara keduanya, dan fungsinya tetap dengan laki-laki dan perempuan pada segala ras yang ada di muka bumi . Variabel jenis kelamin digunakan dalam penelitian kepatuhan perpajakan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa hasil yang tidak konsisten terhadap laki-laki dan perempuan. Meskipun belum banyak dari berbagai penelitian, namun terdapat kesimpulan jika wanita lebih patuh dari pada pria. Hasil dari (Tittle, 1980) menunjukkan jika wanita lebih patuh pada perpajakan dari pada pria. Hasil penelitian dari (Torgler dan Schaltegger, 2005) juga menunjukkan jika wanita memiliki kepatuhan pajak yang baik dari pada pria. Perempuan lebih menentang penggelapan pajak dibandingkan dengan laki-laki (McGee dan Smith, 2007). Namun (Roxas dan Stoneback, 2004) menyimpulkan Jika tidak ada perbedaan dalam hal kepatuhan perpajakan antara perempuan dan laki-laki . Hasil penelitian (Al-Mamun *et al.*, 2014) juga memberikan pendapat jika tidak ada perbedaan signifikan antara perempuan dan laki-laki.

Selain jenis kelamin, yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan adalah umur. Pengertian umur (Nuswantari, 1998) dipandang dari segi kronologik lamanya keberadaan seseorang dapat dilihat dan diukur dalam satuan waktu. Umur juga dapat diartikan sebagai lamanya waktu hidup sejak dilahirkan (Hoetomo, 2005). Hasil penelitian (Torgler dan Valev, 2004) menemukan bahwa orang yang lebih muda

mempunyai tingkat kepatuhan yang lebih tinggi dibandingkan orang yang lebih tua, artinya umur berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan tetapi berkorelasi negative.

Namun berbeda dengan hasil penelitian (Ruegger dan King, 1992), yang menyatakan bawa orang yang lebih tua mempunyai pemikiran yang lebih etis. Dan hasil penelitian (McGee dan Smith, 2007) menemukan bahwa tidak ada perbedaan signifikan perilaku kepatuhan perpajakan anantara orang yang lebih muda dengan orang yang lebih tua .

Tingkat pendidikan salah satu faktor demografi yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan. Menurut (Notoatmodjo, 2003), Pendidikan secara umum adalah segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, kelompok, atau masyarakat sehingga mereka melakukan apa yang diharapkan oleh pelaku pendidikan. Menurut Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional (2002), Pendidikan adalah proses pengubahan sikap dan tatalaku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan, proses, cara, perbuatan mendidik”.

Wajib pajak yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi maka wajib pajak bisa lebih memahami dan mengetahui manfaat dari membayar beban pajak, jika dibandingkan dengan wajib pajak yang mempunyai tingkat pendidikan yang lebih rendah. Oleh karena itu akan menjadi dorongan bagi wajib pajak yang mempunyai tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan lebih patuh dalam membayar beban pajaknya. Hasil penelitian (Schneider *et al.*), menyatakan bahwa wajib pajak yang mempunyai tingkat pendidikan yang rendah menyebabkan wajib pajak mempunyai tingkatan dalam kepatuhan perpajakan yang rendah juga. Wajib pajak yang mempunyai tingkat pendidikan yang

tinggi menunjukkan wajib pajak mempunyai tingkatan etika dan moral pajak yang tinggi pula.

Namun hasil penelitian (Lewis, 1982), tidak dapat dikatakan bahwa wajib pajak yang memiliki tingkat pendidikan tinggi lebih patuh dari wajib pajak memiliki tingkat pendidikan yang lebih rendah, karena wajib pajak yang mempunyai tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan lebih mengetahui tentang peraturan pajak dan kebijakan fiskalnya, serta mengetahui cara-cara menghindari pajak dan penggelapan pajak. Orang yang mempunyai tingkat pendidikan yang lebih tinggi lebih mengerti dalam aturan pajak baik secara illegal ataupun legal yang mengakibatkan penurunan tingkat kepatuhan perpajakan.

Selanjutnya, status pernikahan merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan. Dalam Undang-Undang Perkawinan No.1 tahun 1974, mengartikan bahwa “Perkawinan adalah ikatan batin antara laki-laki dan perempuan sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan ketuhanan Yang Maha Esa”. Beberapa sumber lain menjelaskan bahwa perkawinan adalah suatu komitmen secara emosional dan legal antara laki-laki dan perempuan yang terjalin dalam waktu yang panjang dan melibatkan aspek ekonomi, sosial, pertanggung jawaban pasangan, kedekatan fisik, serta hubungan seksual. (Regan,2003; Olson dan Defrain,2006; Seccombe dan Warner,2004).

Hasil penelitian (Torgler, 2003), menyatakan bahwa WP yang belum menikah mempunyai tingkat kepatuhan perpajakan yang lebih rendah dibandingkan dengan wajib pajak yang sudah menikah. Karena wajib pajak yang sudah menikah lebih menghindari sanksi sosial seperti melakukan korupsi terhadap pajak. Hasil penelitian (Andreoni *et al.*,

1998) menyatakan bahwa tingkatan kepatuhan perpajakan wajib pajak sudah menikah lebih tinggi dibanding wajib pajak yang belum menikah. Karena wajib pajak yang sudah menikah akan mempunyai banyak pengeluaran untuk keperluan rumah tangganya. Maka terjadi ketidakpatuhan perpajakan karena wajib pajak yang sudah menikah melakukan penghematan dengan cara penggelapan pajak.

Jenis pekerjaan juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan. Pekerjaan adalah Aktivitas utama yang dilakukan oleh manusia . Dalam arti sempit, istilah pekerjaan yaitu tugas seseorang untuk mendapatkan *fee*. Pengenaan pajak atas penghasilan berbeda antara karyawan dan wiraswata hal tersebut dapat juga berpengaruh pada kepatuhan WP. Pelaporan pajak melalui orang ketiga pada pemotongan pajak akan mempengaruhi pada kepatuhan perpajakan. Jika berstatus karyawan, penghasilannya langsung dipotong oleh pemberi kerja. Namun jika statusnya adalah wiraswata, maka banyak penghasilannya tidak dipotong pajak oleh pemberi penghasilan. Maka wajib pajak yang berstatus wiraswata lebih mudah dalam menghindari beban pajaknya dibandingkan dengan wajib pajak yang berstatus sebagai karyawan. Wajib pajak yang berstatus wiraswata lebih cenderung menggelapkan pajak karena wiraswata mempunyai beban pajak yang lebih tinggi (Lewis, 1982)

Tingkat penghasilan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan. Namun hubungan antara tingkat penghasilan dengan tingkat kepatuhan perpajakan sulit dinilai secara teoritis (Torgler dan Scheider, 2004). Pengertian Tingkat Penghasilan menurut (Kieso *et al.*, 2011), Penghasilan adalah Arus masuk bruto dari manfaat ekonomi yang timbul dari aktivitas normal entitas selama suatu periode, jika arus masuk tersebut mengakibatkan kenaikan ekuitas yang tidak berasal dari kontribusi

penanaman modal . Individu memutuskan patuh pada tingkat penghasilan, berdasarkan dengan preferensi resiko dan tarif progresif yang telah ditetapkan. WP yang mempunyai penghasilan besar cenderung melakukan penggelapan pajak karena tariff progresif yang telah ditetapkan. Namun sebaliknya, wajib pajak yang mempunyai penghasilan rendah kurang berani dalam mengambil resiko melakukan penggelapan pajak karena akan berpengaruh terhadap menurunnya kekayaan yang dimiliki oleh wajib pajak jika pelanggaran pajak terdeteksi oleh fiskus.

Dari beberapa hasil penelitian, menyimpulkan hubungan antara tingkat penghasilan dan kepatuhan perpajakan. Hasil penelitian (Alm dan Jackson, 1992) dalam (Pasaribu dan Tjen, 2015), menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara tingkat penghasilan dengan kepatuhan perpajakan, Karena total pendapatan yang dilaporkan oleh SPT Tahunan bertambah seiring bertambahnya penghasilan yang didapat oleh WP. Namun berbebeda dengan hasil penelitian (Trivedi dan Chung, 2006), menyatakan adanya hubungan negatif tingkat penghasilan dengan kepatuhan perpajakan.

Menurut pendapat (Syafiqurrahman dan Suranta, 2006) mengemukakan bahwa omset usaha tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena responden dalam penelitiannya menyatakan keberatan atas tarif pajak ditetapkan berdasarkan omset kotor dan juga keberatan masalah pengelompokan kategori wajib pajak di restoran Surakarta. Hasil penelitian (Siahaan, 2007) menunjukkan bahwa tekanan keuangan berpengaruh signifikan negatif terhadap perilaku kepatuhan *tax professional* dalam menyusun laporan pajak badan. Hasil penelitian (Chotimah, 2007) menyatakan Jika terdapat pengaruh positif signifikan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pajak penghasilan .

Hasil yang dilakukan (Pasaribu dan Tjen, 2015) di kota seluruh Indonesia yaitu : variabel jenis kelamin mempunyai kepatuhan perpajakan yang sama, variabel status pernikahan tidak mempengaruhi kepatuhan perpajakan, variabel pendidikan, jenis pekerjaan dan tingkat penghasilan berkosangat berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. Penelitian yang dilakukan (Dewi *et al.*, 2014), membuktikan bahwa kepatuhan perpajakan berpengaruh signifikan oleh Gender, Latar Belakang Pekerjaan, dan Tingkat Pendidikan.

Hasil penelitian (Richardson, 2006) menyatakan bahwa variabel demografi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan perpajakan. Dari hasil penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan, maka penulis menambah satu variabel independen, yaitu : Kualitas Pelayanan. Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (2005), menyebutkan bahwa pelayanan adalah Serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang diperlukan perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan . Dirjen pajak menyediakan pelayanan yang berkualitas bagi wajib pajak agar wajib pajak lebih mudah dalam melakukan pembayaran pajak yang dibebankan untuk wajib pajak. Pelayanan perpajakan yang baik apabila Dirjen Pajak membuat sistem perpajakan yang efektif, efisien, dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang bekerja di Dirjen Pajak (Hermanto, 2014). Kualitas pelayanan merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan jasa dalam dunia bisnis karena menempatkan citra perusahaan melalui pelayanannya. Kualitas pelayanan menurut (Chen and Tan, 2004) dalam (Ussahawanichakit, 2008) merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya .

Menurut (Parasuraman dalam Tjiptono, 2002) ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu : bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati . Kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh petugas pajak agar kepatuhan wajib pajak meningkat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2010) . Karena banyak penelitian yang menjelaskan tentang pentingnya pelayanan oleh petugas pajak. Pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam melayani wajib pajak (Karanta *et al.*, 2000) dalam (Suryadi, 2006). Menurut pendapat (Chotimah, 2007) menunjukkan jika pelayanan informasi pajak berpengaruh positif signifikan pada kepatuhan WPOP. (Syafiaurrahman dan Suranta, 2006) menunjukkan jika variabel pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP di Surakarta karena kurangnya pengetahuan tentang pajak.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang hasilnya beragam, maka penulis meneliti kembali dengan topik yang sama, yang mengacu pada (Pasaribu dan Tjen, 2015). Namun demikian terdapat beberapa perbedaan, sebagai berikut :

1. Objek penelitian yang diambil oleh penulis dalam penelitian ini yaitu Kota Semarang, yang sebelumnya dilakukan oleh (Pasaribu dan Tjen, 2015) objek penelitiannya di kota seluruh Indonesia. Penulis mengambil objek penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat karena ingin mengetahui seberapa jauh tingkat kepatuhan perpajakan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat yang dipengaruhi oleh faktor demografi (jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, status pernikahan, jenis pekerjaan, dan tingkat penghasilan). Dan ingin mengetahui seberapa besar wajib pajak yang melakukan penghindaran pajak (*tax avoidance*) dan penggelapan

pajak (*tax evasion*) untuk meminimalkan beban pajaknya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat.

2. Tahun penelitian yang diambil penulis dalam penelitian ini yaitu tahun 2016, yang sebelumnya dilakukan oleh (Pasaribu dan Tjen, 2015) pada tahun 2014. Penulis mengambil tahun penelitian pada tahun 2016 karena ingin mengetahui seberapa jauh tingkat kepatuhan perpajakan wajib pajak pada tahun 2016 yang dipengaruhi oleh faktor demografi (jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, status pernikahan, jenis pekerjaan, dan tingkat penghasilan). Dan ingin mengetahui seberapa besar wajib pajak yang melakukan penghindaran pajak (*tax avoidance*) dan penggelapan pajak (*tax evasion*) untuk meminimalkan beban pajaknya pada tahun 2016.
3. Penulis dalam penelitian ini menambah satu variabel independen yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menurut (Chen and Tan, 2004) dalam (Ussahawanichakit, 2008) merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya. Pelanggan umumnya memerlukan produk barang atau jasa yang dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik dan memuaskan (Wiyono, 2006). Menurut (Parasuraman, 1985) dalam (Tjiptono, 2002) ada Lima dimensi yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah buktifisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Dalam pendapatnya (Supadmi, 2010) menyatakan jika ingin meningkatkan kepatuhan WP untuk memenuhi kewajiban perpajakannya adalah kualitas pelayanan harus ditingkatkan petugas pajak. (Karanta *et al.*, 2000) dalam (Suryadi, 2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan

pelayanan kepada WP. Hasil penelitian (Chotimah, 2007) menyatakan pelayanan informasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan WP.

Ketidaksamaan dari penelitian diatas menyebabkan penulis untuk meneliti kembali dengan wajib pajak sebagai objek yang terdapat pada KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama Semarang Barat Tahun 2016. Penelitian ini mengambil judul **“PENGARUH FAKTOR-FAKTOR DEMOGRAFI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Semarang Barat)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Pajak sebagai alat pemerintah untuk mencapai tujuan dalam mendapat penerimaan, baik secara langsung maupun tidak langsung dari masyarakat yang digunakan untuk mendanai pengeluaran rutin serta pembangunan nasional dan meningkatkan kemakmuran serta kesejahteraan masyarakat. Maka dari itu pemerintah harus bijaksana dalam membuat peraturan agar wajib pajak patuh membayar pajak. Kepatuhan pajak dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah demografi seperti : tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, jenis kelamin, umur, status pernikahan, jenis pekerjaan, dan kualitas pelayanan. Pada penelitian sebelumnya, telah dilakukan pengujian tentang “Pengaruh Faktor-faktor Demografi Terhadap Kepatuhan Perpajakan di Indonesia”.

Hasil dari penelitian sebelumnya terdapat ketidaksamaan antara hasil penelitian satu dengan penelitian yang lain, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut lagi

tentang kepatuhan perpajakan. Dalam penelitian ini penulis menambah satu variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan. Dimana Kualitas Pelayanan dalam beberapa penelitian adanya ketidaksamaan, maka peneliti menambah satu variabel independen ini untuk mengetahui adanya pengaruh terhadap kepatuhan perpajakan atau sebaliknya.

Berdasarkan uraian latar belakang dan *gap riset* tersebut, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Pengaruh Jenis Kelamin Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan Pada KPP Pratama di Semarang Barat?
2. Bagaimanakah Pengaruh Umur Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Perapajakan pada KPP Pratama di Semarang Barat?
3. Bagaimanakah Pengaruh Tingkat Pendidikan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan Pada KPP Pratama di Semarang Barat?
4. Bagaimanakah Pengaruh Status Pernikahan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan perpajakan Pada KPP Pratama di Semarang Barat?
5. Bagaimanakah Pengaruh Jenis Pekerjaan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan Pada KPP Pratama di Semarang Barat?
6. Bagaimanakah Pengaruh Tingkat Penghasilan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan Pada KPP Pratama di Semarang Barat?
7. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan Pada KPP Pratama di Semarang Barat?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Hasil penelitian tersebut, maka mendapat kesimpulan tujuan dari penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah dampak jenis Kelamin Wajib Pajak terhadap kepatuhan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Semarang Barat?
2. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh umur Wajib Pajak terhadap kepatuhan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Semarang Barat?
3. Untuk mengetahui bagaimanakah dampak tingkat pendidikan Wajib Pajak terhadap kepatuhan perpajakan Pada KPP Pratama di Semarang Barat?
4. Untuk mengetahui bagaimanakah dampak status pernikahan Wajib Pajak terhadap kepatuhan perpajakan Pada KPP Pratama di Semarang Barat?
5. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh jenis pekerjaan Wajib Pajak terhadap kepatuhan perpajakan Pada KPP Pratama di Semarang Barat?
6. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh tingkat penghasilan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan Pada KPP Pratama di Semarang Barat?
7. Untuk mengetahui bagaimanakah dampak kualitas pelayanan” Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Semarang Barat?

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dari tujuan-tujuan diatas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian yaitu:

1. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Pengaruh Faktor-Faktor Demografi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Perpajakan Perpajakan.
2. Bagi pemerintah, penelitian ini dapat memberikan umpan balik terhadap pemerintah mengenai faktor-faktor demografi yang dapat mempengaruhi kepatuhan perpajakan dalam menerapkan *self assessment system*.

3. Pihak lain, sebagai bahan referensi untuk pengkajian topik-topik yang berkaitan dengan masalah Pengaruh Faktor-Faktor Demografi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Perpajakan (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Semarang Barat) dan masalah-masalah lain yang berkaitan dengan pembahasan tulisan ini. Dan bagi pihak perusahaan khususnya kepada manajemen keuangan bermanfaat untuk sumbangan keilmuan mengenai Pengaruh Faktor-Faktor Demografi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Perpajakan